

permis d'accomplir la tâche. La lettre que j'ai mentionnée découle, je pourrais dire, d'une annonce parue dans la *Province* de Vancouver, livraison du jeudi 18 février dernier. Cette annonce, intitulée «Suburban Service for UIC Claimants», énumère des adresses où les gens peuvent obtenir «plus près de chez eux» les services de la Commission. Cependant, si l'un de mes commettants veut soumettre une difficulté à un agent des réclamations dûment qualifié de la Commission, il n'en trouve pas à moins de 50 milles, et la plupart doivent aller beaucoup plus loin.

Cette lettre ajoute que, durant les deux mois précédents, les entrevues, les enquêtes et les appels téléphoniques avaient rempli la moitié à peu près de la journée de travail d'une personne dans une division locale du syndicat. La lettre dit ensuite:

Autrement dit, nos bureaux ont remplacé le bureau de l'Assurance-chômage de Port Alberni qui est maintenant fermé. Outre les problèmes d'ordre pratique qui se posent ici, le nouvel ordinateur de Vancouver vient de faire des siennes. Il a fallu jusqu'à deux mois pour débrouiller des réclamations légitimes et certaines d'entre elles sont encore à l'étude.

La lettre donne ensuite le détail de la situation et elle est suivie d'un post-scriptum que je signale à l'attention du ministre. Il est ainsi conçu:

Vous pouvez dire aux fonctionnaires de la Commission d'assurance-chômage à Ottawa que nous réclamons des services pour nos membres et que, si nous ne pouvons les obtenir comme nous l'avons suggéré, nous avons dans nos bureaux tout le personnel de secrétariat qualifié nécessaire. La CAC n'aurait qu'à lui donner les instructions, à payer une partie des salaires pour assurer un service dont les frais incombent légitimement à la Commission.

J'ai ici une autre lettre, émanant de ce qu'en Colombie-Britannique on appelle communément la section locale des forestiers de l'IWA. Cet organisme a ses bureaux à Vancouver mais il dessert l'industrie forestière sur une très grande étendue de territoire. La lettre expose les conditions spéciales de l'hiver dernier. En temps normal, le bureau pourrait avoir à s'occuper de 20 demandes entre le 1^{er} décembre et le 31 janvier. Voici la suite de la lettre:

Cette année, nous avons été assiégés par plus d'une centaine d'appels. Évidemment, nous ne sommes pas les seuls à recevoir des réclamations, mais il a été pratiquement impossible d'obtenir au téléphone les numéros (figurant ou ne figurant pas sur l'annuaire) des différents bureaux du littoral du Pacifique de la CAC. Il nous a souvent fallu recourir au courrier pour essayer d'obtenir une réponse à la réclamation d'un requérant. Même lorsqu'on peut établir la communication téléphonique, il faut plusieurs jours (ou davantage) pour obtenir une réponse.

On peut répartir les demandes de renseignements et les plaintes en deux groupes principaux. Dans la première catégorie figurent les demandes présentées qui, un mois plus tard, n'ont reçu absolument aucune réponse ou parfois des formules bi-hebdomadaires poinçonnées à l'ordinateur indiquant qu'aucune décision n'a été prise à l'égard de la réclamation. La deuxième catégorie comprend ceux qui non seulement doivent supporter une longue attente sans recevoir quoi que ce soit de la CAC mais qui pour finir reçoivent une lettre ou une carte perforée codée «numéro 5» les informant que leurs cotisations étaient insuffisantes. A leur connaissance et d'après nos registres, nous savons que l'ordinateur a reçu des données inexactes. Le requérant est obligé de faire des démarches qui prennent du temps et souvent coûtent cher pour obtenir un duplicata des cotisations qu'il a versées à l'UIC depuis deux ans. Cela aussi prend beaucoup de temps et quand en fin de compte cette documentation est prête et est soumise (pour la deuxième fois) au bureau de la CAC il faut encore subir le retard imposé au premier groupe.

Voici les réponses que nous donnent les fonctionnaires de la Commission:

- a) Les demandes ne cessent d'affluer;
- b) le personnel nouvellement engagé manque d'expérience;
- c) la Commission utilise un nouvel ordinateur «plus rapide»;
- d) il existe un manque de communication entre le siège de la Commission et le centre informatique qui en est séparé; le siège de la Commission ignore ce que l'ordinateur décide au sujet des requérants.

Ce ne sont pas là de vraies réponses! Elle n'accélèrent pas le règlement des demandes de prestations. Rien ne prouve qu'on donne au départ des renseignements exacts à l'ordinateur. Quel effort faudrait-il faire pour que l'ordinateur informe le siège de la Commission de ce qu'il répond aux demandes de prestations?

• (4.40 p.m.)

La lettre parle ensuite du système global et des résultats qu'il a donnés en ce qui concerne certains de ses membres:

Nos membres sont non seulement déçus mais ils se laissent aller à la colère. Nombre d'entre eux ont dû subir de graves difficultés financières. Le gouvernement leur a fait miroiter une belle récompense—un Livre blanc sur les prestations futures d'assurance-chômage—mais il n'a même pas été capable de leur verser les prestations qu'il leur doit. Il faut que ce gouvernement se souvienne bien qu'un chômeur a besoin de prestations lorsqu'il est au chômage: il ne peut pas vivre et nourrir sa famille de courants d'air. Les versements rétroactifs sont inutiles lorsque le travailleur a épuisé ses économies ou s'est endetté ou même lorsqu'il a repris un emploi.

Une liste de renseignements concernant certains problèmes particuliers est jointe à la lettre. Dans certains cas, des problèmes m'ont été soumis directement. J'ai pris mon téléphone et appelé le bureau régional de Vancouver et j'ai obtenu des résultats. Je sais que, dans certains cas, des gens se sont adressés directement au ministre du Travail (M. Mackasey). Sans doute a-t-il aussi utilisé son téléphone et obtenu des résultats. Le nombre de ceux qui en arrivent à cette extrémité est assez restreint car ce ne devrait bien être que l'exception. Sans doute ce problème n'affecte pas tout le pays mais le ministre a déclaré, si j'ai bonne mémoire, que près de 96 p. 100 des demandes de prestations sont traitées dans les délais normaux. Je ne sais pas s'il s'agit d'une moyenne nationale ou d'une analyse portant sur une moyenne régionale. Il me semble que si ce genre de situation s'installe, après que la Commission ait passé quatre ans, de 1967 à 1971, à résoudre les petits problèmes en fermant les bureaux locaux, c'est qu'il doit y avoir quelque chose de vicié dans le concept de l'administration du régime.

Je pense que cette dépersonnalisation inhumaine qu'entraîne le régime est fondamentalement condamnable et que les prétendus spécialistes du rendement engagés par le gouvernement ou la Commission pour démontrer l'utilisation des dispositifs électroniques ont peut-être négligé un élément décidément très important dans tout régime d'assurance, sociale ou autre. Je songe à la possibilité, pour le prestataire, d'un contact personnel quelconque avec une personne entièrement apte à discuter de situations particulières, et à donner des conseils appropriés.

On a prévu la mise en œuvre d'un programme de ce qu'on appelle des agents de l'assurance-chômage. Que je sache, ce ne sont pas des agents de réclamations dûment formés. Suivant les informations dont je dispose, ils peuvent aider une personne à remplir la formule officielle, mais s'il surgit un réel problème, ils n'ont pas la compétence, la formation ou les qualités voulues, et ne disposent pas des moyens de communication qui leur permettraient de régler ces problèmes.